

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES
PÚBLICAS
SECRETARÍA TÉCNICA

1677.- El Consejo de gobierno, en sesión ejecutiva extraordinaria celebrada el día 1 de junio de 2009, acordó aprobar la siguiente propuesta de la Consejería de Administraciones Públicas:

Para el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla el ciudadano es el centro de toda gestión pública, y debe ser, en todo momento, el referente en la prestación de los servicios.

El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla inició en el año 2003 un ambicioso Plan de Calidad y Modernización de la Administración, bajo la premisa de que los ciudadanos se merecen unos servicios de calidad, donde la eficiencia, la agilidad y la comodidad para efectuar las tramitaciones deben ser los principios fundamentales donde debe sustentarse el funcionamiento de esta Administración.

Así, en un primer momento se procedió al cambio de denominación de la Consejería de Recursos Humanos, que pasó a denominarse de Administraciones Públicas, asumiendo competencias tendentes a modernizar y revitalizar la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

El I Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2004-2007) se sustentaba en cuatro pilares fundamentalmente: Impulsar y mejorar la calidad en la prestación de los servicios; Racionalización, Simplificación y Normalización de las tramitaciones administrativas; Atención e Información al Ciudadano; y Administración Electrónica.

Se puede afirmar que el I Plan de Calidad y Modernización consiguió su objetivo, que no era otro que se procediese un giro en la concepción de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla. Así tras la ejecución de innumerables medidas se ha conseguido una Administración preparada para los retos del siglo XXI.

Con el inicio de la legislatura 2007-2011, desde el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla se ha confeccionado un II Plan de Calidad y Modernización, ya que tras el éxito del primer Plan, se ha estimado totalmente necesario poner en marcha una serie de medidas tendentes a continuar con la labor iniciada en el año 2003.

Con este II Plan se está consolidando el avance conseguido, e ir introduciendo nuevas actuaciones que mantengan a la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla en unos niveles óptimos de calidad y eficiencia.

El objetivo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla es trabajar para que la modernización de la Administración sea una constante, y que el ciudadano perciba y participe de forma activa en la forma en que funcionen los distintos servicios que se prestan desde nuestra Administración.

La Carta de los Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla supone un compromiso más del Gobierno de la Ciudad Autónoma con los melillenses, con el objetivo de garantizar un servicio público más cercano, eficaz y transparente, en el que la calidad en la prestación de los servicios la consideramos una obligación, ya que los ciudadanos tienen derecho a que se le ofrezcan unos servicios por la Ciudad Autónoma de Melilla acordes con sus expectativas.

La Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, por un lado, hace una relación de Derechos, ya reconocidos en el ordenamiento jurídico, que el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla pretende proteger de forma especial, reconociendo, en un solo texto, el compromiso de la Administración en la protección de dichos derechos.

Los Derechos que se reconocen en la Carta se estructura en los siguientes bloques:

- a) Derecho de acceso a los centros y oficinas.
- b) Derecho a recibir una atención adecuada.
- c) Derecho a recibir información.
- d) Derecho a una Administración comprensible.
- e) Derecho a presentar documentos.
- f) Derecho a no tener que aportar documentos.
- g) Derechos a presentar quejas y sugerencias.
- h) Derecho a una administración participativa y responsable con el ciudadano.
- i) Derecho al uso de las nuevas herramientas tecnológicas en sus relaciones con la Administración.
- j) Derecho a la protección de las personas con discapacidad.